

第24回 消費者保護ルールの在り方に関する検討会

FTTH・電話勧誘における取組みについて

2020年10月27日
一般社団法人 電気通信事業者協会

FTTHの電話勧誘における苦情相談については従前から業界全体の課題であり、TCAとしても対象の事業者を中心に対策に取り組んでまいりました。その結果、苦情の発生状況は低減傾向にあり、一定の成果につながっているものと認識しております。

しかしながら、依然として一定量のご相談をいただいていることから、モニタリング会合での指摘等も真摯に受け止め、とくに高齢のお客様に対するより丁寧な対応として、新たな取り組みを開始したところです。

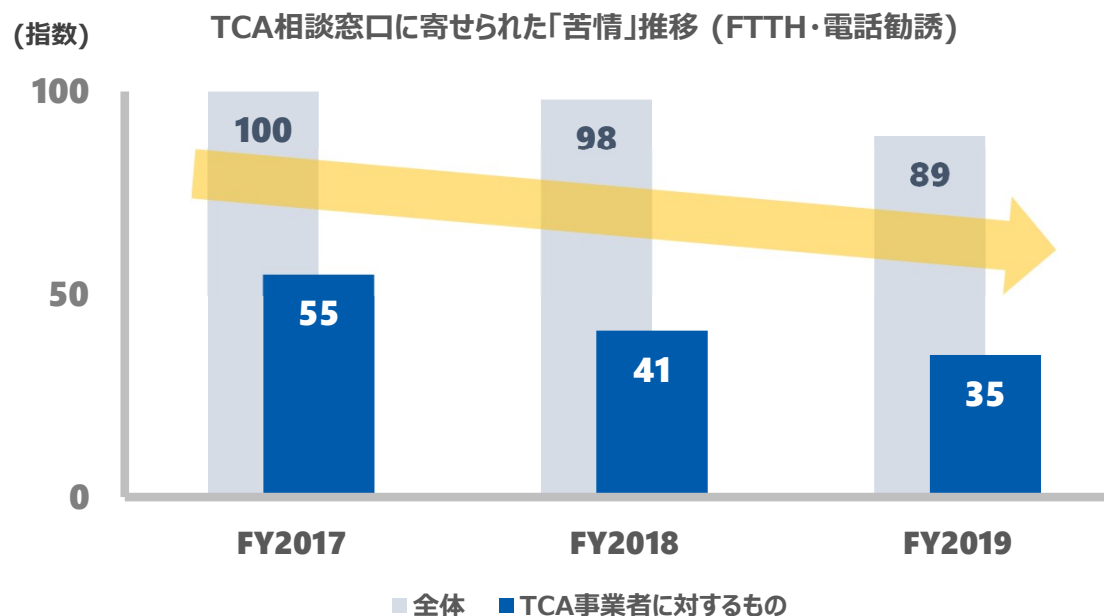
TCA苦情相談対策検討部会

■ 2014年10月設置

■ 現在 12社で活動中

■ 主な活動内容

- ・TCA相談窓口の運営
- ・苦情相談の傾向分析
- ・苦情縮減に向けた対策検討 等



※対象はTCA相談窓口寄せられた「FTTH」役務、「電話勧誘」チャネルへの「苦情」件数
 ※数値はFY2017の「全体」件数を100として指数化したもの

1-1. 従来からの取組み（勧誘行為の適正化に向けた取組み）

○ FTTHの電話勧誘における勧誘行為の適正化に向けて、下記のとおり取組みを実施。

※ 高齢のお客様に限らず実施している取組み

モニタリング定期会合での要改善・検討事項

2019年度の改正電気通信事業法により、勧誘主体や勧誘目的を明示しない勧誘行為が禁止されたところ、各事業者においてこれらの規律を遵守することで苦情相談の縮減につながることを期待されるが、各事業者及び各事業者団体等においては引き続き苦情相談の縮減に向けた取組を検討・実施していくとともに、当該取組を勧誘行為・契約締結の現場において徹底するよう努めていく必要がある。



適切な勧誘行為の推進に向けた取組み

- 消費者保護ルールに則った各社毎の営業マニュアル等の作成 ⇒ 事業法改正に関する周知や代理店・社内向けマニュアルを改定
- 社内及び代理店に向けた消費者保護ルールに関する情報展開、研修の実施 ⇒ 複数回にわたって事業法改正について周知を実施
- サンプル抽出による販売代理店の対応チェックの実施 ⇒ 定期的なモニタリングにより運用状況を確認し、必要に応じた改善・見直し
- 不適切な営業の発生時の代理店指導 ⇒ 通話録音やヒアリングによる事実確認の上、実態に応じた個別指導を実施
(疑義の生じた代理店へのヒアリングや通話録音確認 等)
- 当協会窓口を受けた不適切な営業事例も含めた消費者の声を、会員各社に共有し、注意喚起を図る

1-2. 従来からの取組み（高齢者のお客様へのより丁寧な対応）

- 高齢者のお客様に対しては、下記のとおり取組みを実施してまいりました。

モニタリング定期会合での要改善・検討事項

特に、高齢者からの苦情相談の割合は顕著に高く、電話勧誘においてその傾向が強いことから、各事業者及び各事業者団体等においては、上記改正法も踏まえて電話勧誘方法を改善するなど高齢者への一層丁寧な対応を検討・実施していく必要がある。2019年7月より開始された「事業者変更」に係る苦情相談も一定数あることから、各事業者及び各事業者団体においては、今後の苦情相談件数の推移を注視の上、適切な対応を行う必要がある。



高齢者のお客様へのより丁寧な対応

- 適合性の原則の確認として電話勧誘の際には年齢確認を実施
- 名乗りやご利用料金(オプション等)、解約条件などについて、より丁寧な説明を実施
⇒特に事業者名やサービス名、ご利用料金などは聞き取りやすいようにゆっくりと説明
⇒お客様の話しぶりやインターネット利用状況などを確認することでリテラシーを推測し、お客様に応じた丁寧な対応を実施
- 同居家族がいらっしゃる場合はご家族への確認、同意を得る ※お客様がご希望されない場合を除く
(店頭においては、同伴したご家族にも契約内容を説明)
- 最終的なお客様のお申込意思を丁寧に確認
- 勧誘トークのサンプルチェック等においてお客様が高齢者であった場合は、高齢者へのより丁寧な説明が適切に実施されているかをチェック
- 説明書面送付後の説明（後確認）の実施【次ページ】

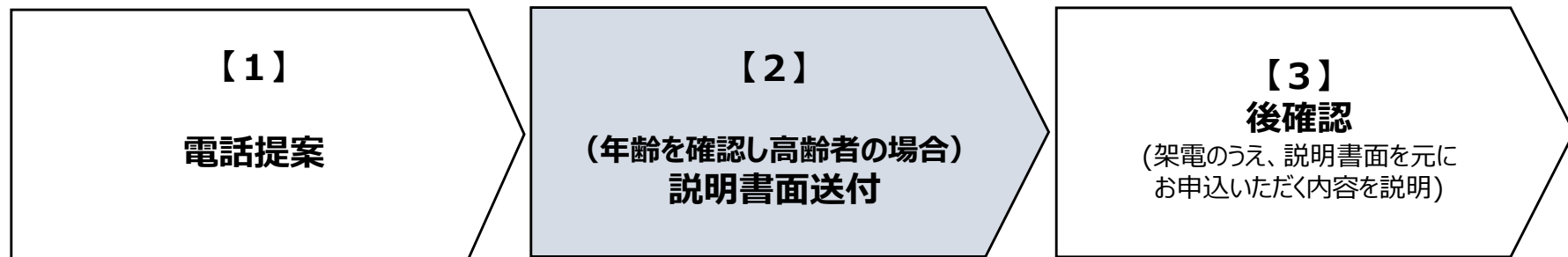
2. 新たな取組み（高齢者のお客様へのより丁寧な対応）

FTTHの苦情相談については、電話勧誘を実施するTCA会員においても対策に取り組んできたところですが、高齢者からの苦情相談が比較的多いことから、以下の取組を実施。

FTTHサービスの電話勧誘における説明書面送付後の説明（後確認）実施について

⇒代理店チャネルの電話勧誘において、ご高齢のお客様であることが判明した場合は、説明書面を送付後に説明を実施。

<実施フロー（イメージ）>



(※) ただし、高齢者でも商品・サービスをご理解されている方も多く、必ずしも高齢者を画一的に扱うべきではない（事業者による説明や過去のネット利用経験等により、FTTHサービスの概要をご理解されている方も一定数おられる）点を踏まえ、例外を設定。
(例) インバウンドによる受注や、ご家族にご説明し了解が得られた場合など。

該当の営業活動を行っている事業者のすべて※において取組みを実施

※NTT東日本・NTT西日本・KDDI・オプテージ・ctc。（NTTドコモ、NTTコミュニケーションズ、ソフトバンク、ジュピターテレコム、楽天モバイルにおいては、現時点で該当する営業活動を実施していない）

3. 効果

- ・口頭だけでなく書面でも確認することで、消費者の理解度向上と、トラブルの縮減が期待される。
- ・代理店側にとっても、説明のし易さや説明漏れの防止が期待される。

※開始から間もないこと及び新型コロナウイルスの影響により通常の営業体制ではないことから、現時点においては効果の検証が困難であり、個別の事例や想定の内容も含んでおります。

■ お客様への丁寧なご説明の実現（苦情相談の縮減）

- ✓ 書面で視覚的に認識できるため、お客様にて商品に対する理解の促進が期待される
- ✓ 口頭のみの場合の説明漏れや、ご説明に対する誤認を防ぐことが期待される
- ✓ 資料をご覧いただきながら説明できるため、代理店にとっても説明しやすいという声あり

■ 消費者保護に向けた、さらなる意識啓発

- ✓ 代理店に対する消費者保護に向けた意識付け
- ✓ 高齢者のお客様に対する丁寧な説明や確実な意思確認の徹底に向けた意識付け

- ・お客様からの苦情縮減(CS向上)が期待される一方、一部お客様への利便性低下が懸念される。
- ・稼働・コスト面での効率性を追求し、より合理的な取組みとしていく。

■ お客様にとっての利便性

- ✓ 書面送付、到着確認後の後確認となるため、開通までのリードタイムが長期化することで、早期開通を希望されるお客様への利便性低下
- ✓ 連絡が付かない等で開通に至らない場合のサービス利用機会の逸失

■ 効率性（稼働・コスト）

- ✓ 書面の到着タイミングで電話(後確認)するスケジュール管理、郵送物が届かない場合の再送、不在の場合の再架電等による追加稼働・コストの発生
- ✓ 再度の連絡が付かず工事に至らない等によるご提案機会の逸失

⇒ **課題解決に向けて事業者間で情報共有しながら、業界全体での適正化に努力いたします**

TCA 組織

協議組織

Consultation Division



苦情相談対策検討部会

【活動内容】

- ・TCA相談窓口の運営
- ・苦情相談の傾向分析
- ・苦情縮減に向けた対策検討 等

【参加事業者】

- | | |
|----------------|---------------------------------|
| ・KDDI | ・オプテージ |
| ・中部テレコミュニケーション | ・ソフトバンク |
| ・NTTドコモ | ・ジューピーテレコム |
| ・東日本電信電話 | ・西日本電信電話 |
| ・NTTコミュニケーションズ | ・UQコミュニケーションズ |
| ・楽天モバイル | ・リネネットワークコミュニケーションズ
(オブザーバー) |

今後も、部会を通じて、会員間において
取組み状況の情報共有と意見交換を行い、
苦情削減に業界挙げて努力して参ります。